

Volume 8. No. 1. Oktober 2009

ISSN : 1412-825X

Jurnal ADMINISTRASI PUBLIK

1

Safwan

Di Terbitkan Oleh:
**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FISIP - UNIVERSITAS NUSA CENDANA
KUPANG - N T T**

Jurnal Administrasi Publik

Volume 8, No. 1. Oktober 2009

ISSN : 1412 – 825X

DAFTAR ISI

Halaman

- ❶ **IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK (Kebijakan, Kompetensi, Teknologi Informasi dan Komunikasi, dan Startegi)**
Sofjan Aripin dan Ayi Karyana 1 - 8
- ❷ **PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT DALAM RANGKA MENDUKUNG PELAKSANAAN OTONOMI DAERAH**
Catryn Adam 9 - 18
- ❸ **MODEL JONES DALAM IMPLEMENTASI DAN STRATEGI PELESTRIAN POHON CENDANA (Santalum Album L)**
Nursalam 19 - 31
- ❹ **PENGARUH INSENTIF DAN PENGAWASAN TERHADAP EFEKTIVITAS PENERIMAAN PAJAK REKLAME PADA DINAS PENDAPATAN DAERAH KOTA BANDUNG**
Monang Sitorus 32 - 48
- ❺ **PERAN SERTA MASYARAKAT DALAM PENANGANAN SAMPAH KOTA MENURUT POSISI LETAK RUMAH (Studi Kasus Di Kota Cimahi, Jawa Barat).**
Ruslan Ramang 49 - 57
- ❻ **MEMBANGUN KESADARAN LINGKUNGAN MASYARAKAT PERKOTAAN**
Jeni J. Therik 58 - 64
- ❼ **PEMBANGUNAN KOTA PERSPEKTIF KEPARIWISATAAN**
Maria M. Lino 65 - 75
- ❽ **PENDEKATAN KONSEPTUAL DALAM MEMAHAMI KONFLIK ORGANISASI (Sebuah Perilaku Komunikasi)**
Yermia Djefri Manafe 76 - 81
- ❾ **MODAL SOSIAL DAN PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PEMBANGUNAN**
Petrus Melsasail 82 - 94

IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK

(Kebijakan, Kompetensi, Teknologi Informasi dan Komunikasi, dan Startegi)

Sofjan Aripin*

Ayi Karyaana**

Abstrak

Administrator publik mempunyai peranan penting dan menentukan keberhasilan dan kegagalan pelayanan publik dalam usahanya untuk mensejahterakan masyarakat. Dalam implementasinya kebijakan yang dilaksanakan administrator bukanlah merupakan hal mudah, diperlukan kompetensi yang memadai dalam melaksanakan tugas tersebut sehingga memungkinkan tercapainya tujuan pelayanan publik yakni tersejahterakannya masyarakat melalui pelayanan yang mudah, terjangkau, dan dengan biaya murah. Dengan demikian kompetensi administrator dalam mengimplementasikan setiap kebijakan maupun program akan menjadikan ukuran keberhasilan maupun kegagalan suatu program. Daya dukung profesionalisme sebagai administrator akan membantu kelancaran dan ketercapaian program, disamping perlunya mengantisipasi dan memprediksi perkembangan yang terjadi serta didukung dengan kemampuan administrator dalam penggunaan TIK yang tepat melalui *e-government* dan berdampak terhadap kelancaran pelayanan publik sebagai bentuk untuk mewujudkan *good governance*.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Pelayanan Publik, Kompetensi

Paradigma Pelayanan Publik

Perkembangan paradigma administrasi publik sekarang ini telah memasuki era baru yaitu bergesernya perkembangan ke arah pelayanan publik (*publik service*) bahkan ada yang mengatakan *new public service era*, yaitu bergesernya orientasi administrator bukannya sebagai pelaksana kebijakan saja, tetapi mempunyai orientasi lebih luas dan aplikatif lagi terhadap peran pentingnya administrator dalam melayani masyarakatnya. Era ini menunjukkan bahwa kemampuan profesionalisme administrator sangat dibutuhkan dan menentukan dalam pencapaian tujuan setiap program yang dilaksanakan oleh birokrasi publik dengan menghadapi perkembangan dan permasalahan publik yang bergerak sangat cepat (Fredericson 1970, Hendry 1988, Osborne 1997).

Hal ini berimplikasi terhadap tugas dan fungsi pemerintah untuk menyediakan dan

memberikan pelayanan kepada publiknya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya baik berkenaan dengan barang dan jasa yang dibutuhkannya maupun aspek ketersediaan akses publik untuk mendapatkan pelayanan yang adil dan terbuka sesuai dengan aturan yang berlaku. Pemerintah Indonesia, sebenarnya telah mengartikan sesuai amanat Undang-Undang Dasar 1945, yang secara legal formal hal tersebut sebenarnya mencerminkan bahwa rakyat harus sejahtera lahir dan batin, mungkinkah demikian? Bagaimana dengan tingginya tingkat kemiskinan yang mencapai 33,7 juta orang miskin (Kontan 13 Februari 2009) dan tingkat pengangguran yang mencapai 9,34 juta orang (BPS 2008).

Landasan yuridis formal untuk menjamin dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik yang memadai sebenarnya sudah diatur dalam Undang-

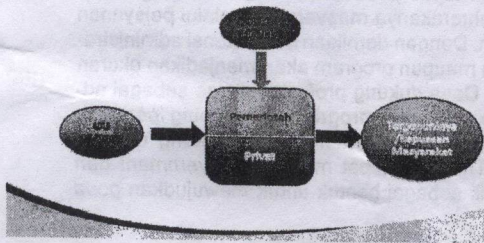
* Dosen Fisip UT dan Pascasarjana Administrasi Publik Universitas Terbuka

** Dosen Fisip Universitas Terbuka

Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik, bahkan untuk menjaga kelancaran, efisiensi, dan efektivitas dalam pelaksanaannya, kiranya UU Nomor 11 Tahun 2008, tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sangat mendukung terhadap implementasi UU tersebut. Dengan tujuan akhirnya adalah masyarakat merasa terpenuhi/puas atas layanan publik oleh administrator publiknya, secara skematik dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Paradigma Pelayanan Publik



Gambar: Skematik Paradigma Pelayanan Publik

Pemerintah mempunyai tugas dan fungsi untuk menyediakan bahkan menyalurkan kebutuhan masyarakatnya baik berupa jasa maupun barang (*goods*) sebagai wujud pelayanan kepada masyarakatnya. Hal ini dilakukan melalui penyediaan pelayanan barang dan jasa secara adil dan merata sebagaimana prosedur dan aturan yang berlaku. Yang jelas partisipasi masyarakat dalam pengadaan dan penyaluran barang dan jasa sangat diperlukan, sebagai konsekuensi pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakatnya untuk menunjang kesejahteraan masyarakatnya.

Pemerintah sebagai administrator publik sekaligus implementor setiap kebijakan publik yang diamanatkan oleh para pengambil keputusan (*policy maker*), sebagaimana dikemukakan oleh Pfiffner and Presthus, (1960:4), "*Public administration involves the implementation of public policy which has been determined by representative political bodies*". Hal ini menunjukkan bahwa admin-

istrator mempunyai tugas dan fungsi secara akuntabel dan responsibel dari setiap kebijakan yang diamanatkan oleh para pengambil keputusan (DPR) untuk diimplementasikan secara nyata kepada masyarakatnya.

Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik

Administrator sebagai pelaksana kebijakan publik, dalam hal ini implementor dari UU No. 25 tahun 2009 dengan didukung UU No. 11 tahun 2008. Walau secara implementatif UU tersebut baru berlaku efektif paling lambat tahun 2011. Keberadaan UU tersebut sedikitnya membutuhkan sebanyak 5 PP dan 1 Perpres, yaitu: 1). PP Pelayanan Publik; 2). PP Standar Pelayanan Publik; 3). PP Peran Serta Masyarakat; 4). PP Ruang Lingkup Pelayanan Publik; 5). PP Akses Masyarakat untuk Mendapatkan Pelayanan Publik, serta Perpres Mekanisme Ganti Rugi (Media Taspen 2008).

Ada beberapa hal yang harus dipersiapkan dalam rangka implementasi kebijakan pelayanan publik ini. Terdapat beberapa unsur pokok dalam menjalankan kebijakan ini, sebagaimana dikemukakan oleh Abdullah (1988:11) dan Smith (1977:261) dalam Tachjan (2006:26), bahwa "unsur-unsur implementasi kebijakan yang mutlak harus ada ialah: (1) unsur pelaksana (*implementor*), (2) adanya program yang akan dilaksanakan, (3) *target groups*". Peran pelaksana (*administrator*) mempunyai peran menentukan dalam implementasi kebijakan ini untuk mewujudkan program yang akan dilaksanakan dan dicapai sesuai tujuan yang diinginkan terhadap sasaran program (*target groups*).

Pelaksana (*implementor*) dalam pelayanan publik ini adalah administrator (pemerintah/privat), baik dalam pengadaan maupun penyaluran bahkan sampai dengan diterimanya barang dan jasa oleh masyarakat tersebut, sehingga manfaat langsung dan tidak langsung dapat dirasakannya. Di sinilah kompetensi administrator pada

semua level birokrasi akan dipertaruhkan agar tercapai atau tidaknya tujuan pelayanan yang dilaksanakannya. Karena itu diperlukan kompetensi (kecermatan dan kemampuan) masing-masing administrator melalui penguasaan, ketepatan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), sehingga memudahkan dan memperlancar pengadaan dan penyaluran barang dan jasa kepada masyarakat secara efisien dan efektif.

Administrator dalam mengimplementasikan setiap kebijakan pelayanan publik akan teraplikasi nyata melalui program-programnya, misalnya dalam bentuk program Bantuan Langsung Tunai (BLT), program Layanan Rakyat untuk Sertifikat Tanah (LARASITA) BPN-RI, program Pemberdayaan Masyarakat Desa (PMD), dan program-program lainnya. Contoh bentuk-bentuk program pemerintah tersebut akan menjadi ukuran nyata bagi publiknya dan sebagai indikator keberhasilan dan kegagalan bagi administrator dalam menajalankan program layanan terhadap publiknya.

Sebagaimana ditegaskan oleh Howlet and Ramesh (1995 : 153), bahwa: *"Its is defined as the process whereby program or policies are carried out; it do notes the translation of plans into practice"* (implementasi kebijakan adalah proses pelaksanaan program-program atau kebijakan-kebijakan, yang merupakan penerjemahan dari rencana-rencana kedalam praktek). Pemikiran ini menunjukkan bahwa administrator hanya sebagai pelaksana dari setiap kebijakan yang terimplementasi pada setiap program yang akan dilaksanakan secara nyata oleh administrator publik di lapangan.

Implementasi kebijakan layanan publik yang terimplementasi dalam setiap program pemerintah tersebut pasti ada sasaran programnya yang secara politis untuk atau demi kepentingan masyarakat? Tepat sasaran atau tidaknya program itu dan berdampak langsung atau tidak terhadap masyarakat tentu akan menjadi ukuran dan penilaian

masyarakat, apakah mereka merasakan atau tidak program tersebut terhadap kesejahteraan yang sebenarnya atau hanya sekedar berdampak populis sesaat saja.

Program-program yang menjadi ruang lingkup pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan yang diamanatkan UU No. 25 tahun 2009 pasal 5 ayat 2, bahwa ruang lingkup pelayanan publik sebagai berikut : pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor lain yang terkait.

Ruang lingkup pelayanan publik sebagaimana diatur dalam UU tersebut jelas menunjukkan sebagai pedoman atau arah bagi pemerintah dalam membuat program-program kerjanya. Oleh sebab itu, setiap pengimplementasian suatu kebijakan yang terjabar setiap program kerja pemerintah sesuai dengan departemen bahkan di tingkat pemerintah daerah program tersebut telah tersebar di setiap SKPD-nya. Untuk itu perlu adanya pemahaman yang cermat dari para administrator melihat isi kebijakan dan program yang akan dilaksanakan secara cermat, sebagaimana dikemukakan oleh Grindel (1980 : 11):

"Melihat isi kebijakan dari sejauhmana manfaat kebijakan bagi pelaku kebijakan. Semakin banyak manfaat yang diperoleh oleh pelaku kebijakan semakin mudah kebijakan dilaksanakan. Di samping itu isi kebijakan juga menunjukkan seberapa besar derajat perubahan yang hendak dicapai serta posisi pembuat kebijakan dalam mempengaruhi pelaksanaan kebijakan.

Proses implementasi kebijakan dimulai ketika tujuan dan sasaran telah dispesifikasikan, program-program telah didesain, dan dana telah dialokasikan untuk pencapaian tujuan sebagai *basic conditions*"

Pemikiran tersebut menunjukkan adanya kesiapan dan introspeksi diri administrator terhadap kebijakan atau program yang akan

dilaksanakannya. Setiap kebijakan yang akan dilaksanakan pada setiap program harus diantisipasi terlebih dahulu apakah isi kebijakan dan program tersebut layak atau tidak dilaksanakan, bagaimana kemampuan administrator dalam mempengaruhi pembuat kebijakan untuk terlaksananya kebijakan atau program sesuai harapan, maupun kemampuan mencermati aspek-aspek lingkungan yang akan mempengaruhi keberhasilan program tersebut.

Perkembangan lingkungan eksternal sekarang ini sangat kuat berpengaruh terhadap administrator dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai implementasi kebijakan dan program (terlaksananya kebijakan dan program dengan lancar). Desakan publik untuk terimplementasinya program, terasanya manfaat program, dan dampak program terhadap kesejahteraan publiknya. Hal ini tidak terlepas dari pengaruh global dan perkembangan teknologi yang menuntut administrator untuk mengantisipasi dan mengakomodasi terhadap perkembangan yang terjadi.

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam Layanan Publik.

Perkembangan Teknologi Informasi dan komunikasi (TIK) merupakan salah satu alat bantu dalam peningkatan pelayanan publik agar efisien dan efektif, atau dalam bahasa UU No. 25, pasal 4, bahwa pelayanan publik harus berasaskan: a) kepentingan umum, b) kepastian hukum, c) kesamaan hak, d) keseimbangan hak dan kewajiban, e) keprofesionalan, f) partisipatif, g) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, h) keterbukaan, i) akuntabilitas, j) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, k) ketepatan waktu, dan l) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berbicara mengenai UU tersebut dalam hal pelayanan publik yang efisien dan efektif jelas peran TIK akan sangat mempengaruhi kelancaran, ketepatan, dan keterjangkauan dalam pelayanan tersebut sebagaimana

diatur dalam UU No. 11 Tahun 2008, tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, pasal 4 ayat c, bahwa tujuan pemanfaatan TIK dan Transaksi elektronik adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

Implementasi TIK dalam pelayanan publik bagi administrator pemerintahan ini telah terwujud seperti adanya *e-government* sebagai alat bantu untuk memperlancar urusan administrasi pemerintahan maupun menyangkut pelayanan publik. Pemahaman mengenai *e-government* ini menurut pengertian World Bank (dikutip dari Fitriawan@maiser.unila.ac.id), adalah sebagai berikut:

"E-Government refers to the use by the government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relation with citizens, businesses, and other arms of government".

Pemerintah Amerika sendiri mendefinisikan *e-government* sebagai berikut: *"e-government refers to the delivery of government information and services online through the internet or other digital means"*. Sedangkan menurut pengertian Kamus Komputer dan Teknologi Informasi (<http://www.total.or.id/info.php?kk=E-Government>) memberikan pengertian sebagai berikut: "merupakan istilah yang digunakan untuk berbagai kegiatan pemerintah yang dibantu melalui media teknologi informasi dan komunikasi. *E-Government* sering juga disingkat *e-Gov*. *e-Gov* pertama kali diusulkan pada tahun 1990 dan diuji coba di beberapa negara bagian Amerika. Saat ini beberapa negara bagian tersebut telah menerapkan layanan pemerintahan kepada masyarakat dengan menggunakan internet".

Peran TIK dalam pelayanan publik di Indonesia, jelas sangat membantu dalam penyediaan dan penyaluran kebutuhan masyarakat baik barang maupun jasa dalam rangka mensejahterakan masyarakatnya. Ada beberapa hal yang perlu dipahami dalam konsep

pelayanan publik ini, sebagaimana dikemukakan oleh: Ndraha (2005:192), bahwa:

"Konsep pelayanan pemerintah menunjukkan pelayanan yang berbeda dengan pelayanan yang bersifat privat. Pelayanan pemerintah meliputi pelayanan publik yang sifatnya *"no choice"*, tarifnya seterjangkau mungkin oleh seluruh lapisan masyarakat terutama lapisan bawah, dan merupakan kewenangan pemerintah, dan pelayanan civil yang sifatnya *"no price"*, biaya tidak dibebankan (langsung) kepada orang yang dilayani, dan merupakan kewajiban pemerintah".

Hal ini tentunya berkonsekuensi terhadap kriteria pencapaian yang dilaksanakan pemerintah dan atau privat, sebagaimana ditegaskan lebih lanjut oleh Ndraha (2005:192), bahwa:

"kriteria keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan di sektor publik berbeda dengan di sektor privat. Dalam pemerintah, keberhasilan pelayanan publik tidak dapat diukur dengan kepuasan pelanggan, melainkan dengan kepercayaan konsumen terhadap pengelola atau *provider*, dan penghargaan konsumen akan masa depan yang lebih baik".

Sedangkan pelayanan oleh privat sebagaimana ditegaskan oleh Ndraha (2005:192): bahwa:

"di sektor privat kepuasan itu bervariasi karena fakta pelayanannya banyak pilihan dan karenanya semakin banyak memenuhi harapan dan semakin tinggi kepuasan. Sedangkan di sektor publik, karena fakta pelayanannya *"no choice"* (tidak ada pilihan), maka tidak dapat memenuhi harapan dan dapat dikatakan hampir tidak ada kepuasan pelanggan".

Pelayanan kepada masyarakat yang diberikan baik oleh pemerintah (maupun privat) pada hakikatnya harus menunjukkan "fungsi pelayanan pemerintah (privat) terkandung tujuan untuk mewujudkan suatu keadilan dalam masyarakat", Rasyid (2002:134). Ada aspek penting yang perlu diperhatikan dalam pelayanan publik oleh adminisitrator publik ini yaitu berkenaan dengan kompe-

tensi atau kemampuan sumber daya administrator itu sendiri dalam memahami, melaksanakan, bahkan bertindak dalam pelayanan kepada publiknya, khususnya menyangkut masalah mentalitas administrator (Koentjaraningrat 1984 dan Kaho 1988). Hal ini mengisyaratkan sesempurnanya kebijakan, se jelasnya sistem (SOPs), dan selengkapnnya daya dukung fasilitas (termasuk TIK) tanpa kompetensi yang memadai dan mentalitas yang baik akan berdampak terhadap kegagalan dalam pencapaian tujuan negara.

Kompetensi SDM

Kompetensi dan mentalitas administrator publik sebagai aktor utama dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah administrator sangat menentukan keberhasilan dan kegagalan dalam pelayanan publik baik dalam pelayanan barang maupun jasa untuk mensejahterakan masyarakatnya. Kemampuan dan keakuratan TIK sebagai salah satu daya dukung untuk mempermudah dan mempermudah pelayanan publik tentu akan sia-sia saja bila kompetensi administratornya lemah.

Administrator merupakan sumber daya utama birokrasi untuk terimplementasinya dan tercapainya tujuan suatu kebijakan sampai dengan program yang menjadi prioritas masing-masing pemerintah daerahnya. Terimplementasi dan tercapainya kebijakan sampai dengan program tersebut membutuhkan administrator yang mempunyai kompetensi yang memadai sesuai dengan keprofesionalanya dalam tugas dan fungsinya sebagai pelayan publik.

Kompetensi administrator merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seorang administrator dalam menjalankan tugas dan fungsinya mengimplementasikan dan tercapainya tujuan kebijakan dan program kerja yang menjadi tanggungjawabnya, sebagaimana dikemukakan Spencer and Spencer (1993:9) dari kelompok *Hay and Mac Ber*, yang mendefinisikan kompetensi sebagai berikut: "*A competency is an un-*

derlying characteristic of an individual that is causally related to criterion-referenced effective and/or superior performance in a job or situation". Kompetensi adalah karakteristik dasar seseorang yang dari bukti-bukti pengalaman sangat efektif mempengaruhi atau dapat dipergunakan untuk memperkirakan *performance* di tempat kerja atau kemampuan mengatasi persoalan pada situasi tertentu (Aripin, 2009:71).

Sejalan dengan perlunya penguatan kompetensi bagi administrator publik ini, kiranya pemikiran Spencer and Spencer (1993) dapat dijadikan konsep acuan untuk meningkatkan kompetensi para administrator. Spencer and Spencer (1993:9-10), mengemukakan ada lima macam karakteristik kompetensi yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kemampuan administrator (staf), sebagai berikut :

1. *Motives. The things a person consistently think about or want that cause action.*
2. *Traits. Physical characteristics and consistent responses to situations or information.*
3. *Self concept. A person attitudes, values and self image.*
4. *Knowledge. Information a person has in specific content areas*
5. *Skill. The ability to perform a certain physical or mental task.*

Kelima macam karakteristik kompetensi tersebut, menunjukkan bahwa: 1). *motif* merupakan pemikiran atau niat dasar konstan yang mendorong individu untuk bertindak atau berperilaku; 2). *ciri* atau *sifat* merupakan karakteristik yang relatif konstan pada tingkah laku seseorang; 3). *citra diri* merupakan persepsi individu tentang dirinya; 4). *pengetahuan* merupakan informasi yang dimiliki atau dikuasai seseorang dalam bidang tertentu; dan 5). *keterampilan* merupakan keahlian atau kecakapan melakukan sesuatu dengan baik.

Sebagai catatan menurut pemikiran Spencer and Spencer (1993), bahwa

karakteristik motif dan ciri atau sifat agak sukar untuk dibina atau dikembangkan. Lain halnya dengan karakteristik citra diri, pengetahuan, maupun keterampilan mudah untuk dibina dan dikembangkan.

Hal ini tentunya menjadi perhatian penting bagi administrator publik dalam menentukan SDM untuk melaksanakan pelayanan publik dengan memperhatikan akan kompetensi administratornya, sehingga hal ini akan menjaga terhadap kekonsistenan dalam menjalankan UU No. 25 tahun 2009 dengan dukungan UU No. 11 tahun 2008, berjalannya sistem (SPOs) sesuai dengan aturan yang sudah ditentukan, serta dukungan penggunaan fasilitas secara tepat guna.

Strategi Berkenaan dengan Profesionalisme, Politiko, dan Birokrat

Mengimplementasikan suatu kebijakan yang terwujud dalam suatu program kerja merupakan hal yang kompleks dan dinamik, kompetensi administrator dalam *midle level* (eselon IV dan III) apalagi pada *top level* (eselon II dan I) memerlukan kemampuan dan strategi bagi para administrator dalam mengimplementasikan setiap kebijakan maupun program-programnya melalui kemampuan sebagai seorang administrator yang profesional, politiko, dan birokrat dalam menjalankan tugas dan fungsinya (Goerl (1980:9) dalam Islamy, 2007:11).

Secara implementatif dan untuk menjaga netralitas birokrasi (administrator) menjalankan setiap kebijakan sebagaimana dikemukakan oleh Pfiffner and Presthus, (1960:4), bahwa "administrator publik sebagai implementor setiap kebijakan yang ditetapkan oleh politisi", hal ini sejalan dengan pemikiran "trias politika" tentunya, tentang pemisahan kekuasaan (*separation of power*).

Pemikiran ini dipertegas Wilson (1887) dalam Darwin (1995:2), dalam artikelnya "*the study of administration*", dikotomi politik sangat mewarnai pemikiran dalam ilmu administrasi pada abad ke-19. :

"*The Province administration*" itu berbeda dan terpisah dengan "*the province of politic*". Politik adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan tujuan negara, sedangkan administrasi negara adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan tujuan tersebut".

Tetapi hal ini secara pragmatis mungkin melalui suatu kajian yang lebih mendalam lagi adalah suatu hal yang agak sulit dan mungkin mustahil untuk dilaksanakan pemisahan kekuasaan secara fundamentalis maupun menyangkut netralitas birokrasi, terlebih-lebih di negara-negara berkembang. Di samping masih lemahnya kemampuan para pengambil keputusan, juga peran administrator dalam mengimplementasikan setiap kebijakan harus sejalan dengan kebijakan itu sendiri, oleh karenanya pada awal kebijakan dibuat tidak akan terlepas dari peran administrator dalam perumusannya bukan hanya sebagai implemetor saja, sebagaimana dikemukakan Gordon (1982:51) dalam Kasim (1993 :10), bahwa: "Administrasi publik mempunyai peranan yang lebih besar dan lebih banyak terlibat dalam perumusan, implementasi, dan evaluasi kebijakan publik".

Penutup.

Administrator publik mempunyai peranan penting dan menentukan keberhasilan dan kegagalan pelayanan publik dalam usahanya untuk mensejahterakan masyarakatnya sebagaimana diamanatkan dalam UU Nomor 25 Tahun 2009, walaupun PP-nya masih dalam proses pembahasan tetapi administrator harus cerdas dan cerdik dalam mengantisipasi dan mensikapinya.

Implementasi kebijakan dan program yang dilaksanakan administrator sebagai tugas dan fungsinya bukan merupakan hal mudah dalam implementasinya tetapi perlu adanya kejelasan antara pembuat kebijakan dengan administrator sebagai implementator, hal ini merupakan dua sisi yang sama-sama penting dan menentukan untuk terwujudnya

tujuan yang akan dicapai yaitu tersejahterakannya masyarakat melalui pelayanan yang mudah, terjangkau, dan tepat dalam pelaksanaannya.

Kompetensi administrator dalam mengimplementasikan setiap kebijakan dan program akan menjadikan ukuran keberhasilan dan kegagalan suatu program yang dilaksanakan oleh masyarakat sebagai sasaran program yang dilaksanakan oleh administrator publik. Daya dukung profesionalisme sebagai administrator akan membantu kelancaran dan ketercapaian program, di samping perlunya mengantisipasi dan memprediksi perkembangan yang terjadi serta didukung dengan kemampuan administrator dalam penggunaan TIK yang tepat melalui *e-government* dan berdampak terhadap kelancaran pelayanan publik sebagai bentuk untuk mewujudkan *good governance*.

Penggunaan TIK yang tepat perlu pemikiran yang cerdas, hal ini menyangkut baik aspek *software* maupun *hardware* yang perlu pengantisipasi yang cepat dan penuh kehati-hatian, bukan hanya akan berpengaruh terhadap eksistensi administrator sebagai pelayan publik, tetapi juga berdampak menjadi patologi birokrasi bagi administrator publik dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Kompetensi dan daya dukung administrator dalam menjalankan tugas dan fungsinya, pada tatanan implementasi ini perlu memperhatikan aspek strategi dalam pelaksanaan suatu kebijakan atau program. Hal ini untuk menghindari terjadinya kesenjangan (*gap*) antara pembuat dan pelaksana kebijakan, sehingga tidak terjadi dikotomi antara politikus dan administrator dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Kemampuan strategi administrator dalam menjalankan tugas dan fungsinya perlu memahami aspek profesional, politiko, dan birokrat. Hal inilah yang menjadi isu dan pertanyaan apakah artinya netralitas administrator publik pada suatu pemerintahan?

DAFTAR RUJUKAN

- Aripin, Sofjan. 2009. *Pengaruh Implementasi Kebijakan Kaulifikasi Akademik dan Sertifikasi Pendidik untuk Guru Terhadap Kompetensi Guru SD di Kabupaten Belitung*, Desertasi: PPs Unpad Bandung.
- Darwin, Muadjir, 1995. *Teori Administrasi*. Surabaya UNTAG Surabaya Press.
- Grindle, Merillee .S (ed). 1980 . *Politics and Policy Implementation and Public Policy in the third World*. New Jersey: Princenton University Press.
- Kasim, Azhar. 1993. *Tinjauan Terhadap Tantangan dan Usaha Pengembangan Administrasi Publik, Makalah Seminar Pengembangan Sistem Manajemen Pemerintahan Yang Modern*, FISIP-UT, Tanggal 22-23 Desember 1993
- Ndraha, Taliziduhu, 2005. *Kybernologi Beberapa Konstruksi Utama*, Cetakan ke-1, Tangerang: Sirao Credentia Center. Ndraha, Taliziduhu, 2007. *Kybernologi Sebuah Charta Pembaharuan*, Jakarta:IIP.
- _____, 2007. *Kybernologi Sebuah Charta Pembaharuan*, Jakarta:IIP.
- Pfiffner, John M and Presthus, Robert V. 1960. *Public Administration*. New York : The Ronald Press Company.
- Rasyid, Ryaas, 2002. *Makna Pemerintahan , Suatu tinjauan segi Etika dan Kepemimpinan*. Cetakan Kelima Jakarta: PT. Mutiara Sumber Widya.
- Spencer, Lyle M.Jr & Signe M.Spencer. 1993. *Competence At Work Model for Superior Performance*, United States of America: John Wiley and Son. Inc.
- Tachjan. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI Bandung – Puslit KP2W Lemlit Unpad.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, *tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, *tentang Pelayanan Publik*
- Badan Pusat Statistik 2008
- Majalah Kontan, edisi 13 Februari 2009
- Fitriawan@maiser.unila.ac.id
- <http://www.total.or.id/info.php?kk=E-Government>